



ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ  
ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ  
ਸੰਸਕਰਣ 210/ 2024-25

ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਾਤਾ	ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼
ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਮਿਤੀ	12/09/2024
ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਸਵਾਮੀ ਵਿਭਾਗ	ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਭਾਗ
ਸੰਸਕਰਣ	ਸੰਸਕਰਣ 210/2024-25

## 1। ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ

**ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ("ਕੰਪਨੀ")** ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਅਨੁਭਵ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ - ਲੀਡ ਜਨਰੇਸ਼ਨ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਵਿਤਰਨ, ਅਰਜਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੱਕ। ਸਾਡੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਜੋ ਨਿਰਵਿਘਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਾਲਿਸੀ ("ਪਾਲਿਸੀ") ਇਸ ਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਰੇਸਰਵੇ ਬੈਂਕ ਓਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼- ਰੇਸਰਵੇ ਬੈਂਕ ਓਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਨੌਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ- ਸਕੇਲ ਬੇਸਡ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ("ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼") ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਹੈ। **ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁੱਖ ਨੁਕਤਿਆਂ ਨਾਲ ਇਸ ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਮੈਚਨਿਸਮ (ਜੀਆਰਐਮ) ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ:**

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸਵਾਲਾਂ ਜਾਂ ਝਗੜਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਸਥਾਪਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਿਵਾਰਣ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ ਲਈ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਈ ਪੱਧਰਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਪਾਲਿਸੀ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਐਸਐਲਏ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਖਤ ਉਪਾਅ।

## 2. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- "ਗਾਹਕ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- "ਪੁੱਛਗਿੱਛ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ/ਬਿਨੈਕਾਰ/ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਖਾਤੇ/ ਲੋਨ/ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- "ਬੇਨਤੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ / ਬਿਨੈਕਾਰ / ਸੰਭਾਵਿਤ ਰੱਖੀ ਗਈ ਲੋੜ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- "ਫੀਡਬੈਕ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ/ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਆਵਾਜ਼ ਜਾਂ ਰਾਏ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਟਿੱਪਣੀ।
- "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" / "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਇੱਕ ਸੰਚਾਰ ਹੈ (i) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ, ਅਤੇ (ii) ਜੋ ਨਿਪਟਾਰੇ ਜਾਂ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਅਸਲ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤਫਹਿਮੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਉਮੀਦ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਕੇਸਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਉਦਾਹਰਣ ਸੂਚੀ ਹੇਠਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

- ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ: ਗਲਤ ਚਾਰਜਾਂ/ ਟੀਡੀਐਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ/ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ, ਇਨਾਚ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨ, ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ,
- ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ: ਕਥਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ/ ਅਸਲੀਲ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਕਥਿਤ ਰਿਸ਼ਵਤਖੋਰੀ ਆਦਿ।

- ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ: ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ, ਲੋਨ ਵਿੱਚ ਸੇਧਾਂ, ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਪੈਰਵਾਈ, ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ, ਲਿੰਗ, ਜਾਤ, ਧਰਮ, ਲੋਨ ਧੋਖਾਧੜੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਏਜੰਟ ਸੰਬੰਧਿਤ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਸੰਬੰਧਿਤ: ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ/ ਅਸਲੀਲ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ, ਫੀਸ/ਕਮਿਸ਼ਨ/ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲਣਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ, ਤਸਦੀਕ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ/ ਅਸਲੀਲ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਸ਼ੱਕਾਂ, ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ, ਸਥਿਤੀ ਅੱਪਡੇਟਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਜੋ ਸਾਬਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਹਨ, ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

### 3. ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

- a. ਬੋਰਡ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ (ਜੀਆਰਓ) ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- b. ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜੀਆਰਓ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਜੀਆਰਓ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰੇਗਾ।
- c. ਬੋਰਡ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀਐਨਓ) ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਸੌਂਪੀ ਹੈ ਜੋ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

### 4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਉਹ ਇਸ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ-

- ਗਾਹਕ ਈਮੇਲ, ਫੋਨ ਜਾਂ ਡਾਕ/ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੱਲ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਈ ਪੱਧਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।
- 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਹੱਲ ਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ PBI ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ (ਪੱਧਰ 2 ਦੇ ਵਾਧੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਤਾਲਮੇਲ) ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਲੈ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

#### A. ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਪੱਧਰ

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ: ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸਵਾਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

- ਫੋਨ: 080-95000789

• **ਈਮੇਲ:** [customercare@whizdmfinance.com](mailto:customercare@whizdmfinance.com)

• **ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ:** ਲਿੰਕ <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

• ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ: ਲਿੰਕ <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

• ਡਾਕ/ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸਰਵੇਖਣ ਨੰਬਰ 17, 1ਏ, ਦੀ ਐਡਰੈੱਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਆਊਟਰ ਰੋਡ, ਕਾਡੂਬੀਸਨਹਾਲੀ, ਬੇਲੰਦੂਰ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ 560087, ਫੋਨ ਨੰਬਰ 8095000789

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਦਾ ਪਤਾ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

1. ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਕੈਪਚਰ ਕਰੇਗੀ।
2. ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਠਤਾਲੀ (48) ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਪੰਦਰਾਂ (15) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
3. ਬੇਨਤੀਆਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਦੂਜੇ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## B. ਸੈਕੰਡਰੀ ਪੱਧਰ

**ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ 1:** ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

• **ਨਾਮ:** ਗਗਨ ਨੰਦਾ

• **ਅਹੁਦਾ:** ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ

• **ਈਮੇਲ:** [GR@whizdmfinance.com](mailto:GR@whizdmfinance.com)

• **ਫੋਨ:** 080-95000789

• **ਸਮਾਂ:** ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

• **ਪਤਾ:** ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਸਰਵੇਖਣ ਨੰਬਰ 17, 1 ਏ, ਐਡਰੈੱਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਆਊਟਰ ਰੋਡ, ਕਾਡੂਬੀਸਨਹਾਲੀ, ਬੇਲੰਦੂਰ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ 560087

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਦਾ ਪਤਾ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਵਾਧਾ ਪੱਧਰ 2:** ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 20 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- **ਨਾਮ:** ਸੌਰਵ ਗੋਇਲ
- **ਅਹੁਦਾ:** ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ
- **ਈਮੇਲ:** pno@whizdmfinance.com
- **ਸਮਾਂ:** ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
- **ਪਤਾ:** ਵਿਜ਼ਡਮ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਸਰਵੇਖਣ ਨੰਬਰ 17, 1 ਏ, ਐਡਰੈੱਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਆਊਟਰ ਰੋਡ, ਕਾਡੂਬੀਸਨਹਾਲੀ, ਬੇਲੰਦੂਰ, ਬੈਂਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ 560087

## ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ

ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਏਜੰਟਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.lrbil.org.lin> ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਵਿਖੇ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰਹੇਗੀ।

## 5. ਵਿਭਿੰਨ

a. ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵੀਡੇਰਸ (ਐਲਐਸਪੀ) ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਫਿਨਟੈਕ / ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵਾਂ ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਅਫਸਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਜੀਆਰਓ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਭਾਲੇਗਾ।

b. ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤਾ ਹੈ।

c. ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਾਰਨ ਜੀਆਰਐਮ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d. ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਸਖਤ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਕਦਰਾਂ ਕੀਮਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਂਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਜੀਆਰਐਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪਾਰਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

e. ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਕੰਪਨੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੇਧ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

f. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਨੇਕ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।

## 6. ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ

a. ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਐਪ 'ਤੇ ਗਰੀਏਵੰਸ ਰੇਡਰੈਸਲ ਮੇਚਨਿਸਮ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਅਤੇ ਜੀਆਰਓ।

b. ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜੀਆਰਓ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਐਲਐਸਪੀਜ਼ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ; ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ (ਡੀਐਲਏ) ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਵੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਡੀਐਲਏ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

c. ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਡਿਸਪਲੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ / ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

d. ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

## 7. ਸਮੀਖਿਆ

a. ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜਦੋਂ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਸਾਲਾਨਾ ਜੀਆਰਐਮ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

b. ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਸੰਸਕਰਣ ਦੀ ਥਾਂ ਲਵੇਗੀ। ਉਚਿਤ ਜੀਆਰਐਮ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ/ਸੋਧ ਨੂੰ ਹਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।